

OPONENTSKÝ POSUDEK

Autor bakalářské práce: Jakub Šnýdl

Název bakalářské práce: Design služeb ve veřejných knihovnách

Vedoucí práce: Mgr. Michaela Dombrovská

Oponentka práce: Kateřina Nekolová, M.A.

Navrhované hodnocení: velmi dobře

Cíl práce:

Cílem práce je popsat stav služeb ve veřejných knihovnách, vysvětlit rozdíl mezi marketingem služeb a designem služeb a uvést specifika designu služeb v prostředí veřejných knihoven. Hlavním výzkumným cílem je reflexe kvality registračních a výpůjčních služeb ve Knihovně Matěje Josefa Sychry z pohledu nově registrovaných uživatelů. Dílčím cílem je případný návrh vylepšení daných služeb, v případě zjištění nedostatků.

Shoda se zadáním bakalářského úkolu:

Teoretická část práce naplňuje zadání bakalářského úkolu. V praktické části se autor hodnotí pouze jednu knihovnu, podle zadání by se měl věnovat více příkladům.

Hodnocení práce:

Práce se věnuje tématu uplatnění metod designu služeb v prostředí veřejných knihoven. Téma je aktuální a podobné metody jsou v dnešní době s oblibou zaváděny do praxe.

V teoretické části se autor velmi podrobně věnuje klasifikaci a charakteristikám služeb všeobecně a také aktuální situaci poskytování služeb veřejných knihoven v ČR, na některých místech zachází autor až příliš do podrobností a vzdaluje se tématu (např. Typologie knihoven v ČR). Dále je představen pojem „design služeb“, který je užíván spíše v komerčním prostředí a následně jsou vybrány nástroje, které se dají využít v oblasti veřejných knihoven.

V praktické části jsou tyto nástroje využity při hodnocení služeb Knihovny Matěje Josefa Sychry a to reflexí samotného autora a dvou dobrovolnic. Výsledky jsou dobře zpracovány za použití grafického znázornění. Jelikož tento výzkum není příliš časově ani organizačně náročný, mohl by být proveden na více veřejných knihovnách.

Volba informačních zdrojů:

Informační zdroje jsou relevantní a aktuální. Citace v textu jsou pečlivě uváděny.

Stylistická úroveň práce:

Práce je napsaná zajímavě a čtivě. Na některých místech by bylo možné čtenáři usnadnit orientaci.

Formální úprava práce:

Pravopisná stránka práce je velmi dobrá, překlepy se objevují minimálně. Práce obsahuje všechny formální náležitosti. Graficky je práce dobře zpracována, velmi pěkné jsou vizualizace uvedené v přílohách.

Doplňující otázky:

Proč nebyla využita část literatury uvedená v zadání bakalářské práce?

Závěr:

Téma je dobře zpracované a uvedené do kontextu. Po formální stránce je práce také v pořádku. Doporučuji hodnocení velmi dobře.

Kateřina Nekolová